

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis *Important and Performance Matrix* dapat dinilai seberapa tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara dimana kelengkapan dan kejelasan rambu, kelengkapan dan kejelasan marka, serta pagar rumija dinilai memuaskan pengendara, sedangkan kecepatan tempuh dan kecepatan transaksi dinilai kurang memuaskan.

Dari hasil analisis *Important and Performance Matrix* dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara yaitu Cukup memuaskan.

#### **6.2 Saran**

1. Sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan atribut-atribut yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna Jalan Tol Bali Mandara.
2. Pihak perusahaan juga harus tetap mempertahankan atribut-atribut yang mempunyai tingkat harapan dan kenyataan yang tinggi guna menjadikan itu sebuah keunggulan dan juga menjadikan sebuah prestasi dari kualitas jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2019. *Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 1234/KPTS/M/2019 tentang Penyesuaian Tarif Tol pada Ruas Jalan Tol Bali Mandara (Nusa Dua – Ngurah Rai – Benoa)*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 2017. *Peraturan Pelayanan Transaksi*. PT. Jasa Marga Bali Tol, Bali.
- Rusli, La. 2019. *Kerugian Transportasi Akibat Kemacetan Lalu Lintas di Yogyakarta*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kencana, Mahendra Wisnu. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengendara Terhadap Kinerja Jalan Tol Bali Mandara*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Anonim, 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tentang Jalan Tol*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 2004. *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tentang Jalan*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 1980. *Undang-Undang Nomor 13 Tentang Jalan*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kurniawan, Aris. 2011. *Pengertian Kualitas – Pelayanan, Untur, Produk, Para Ahli*. Gurupendidikan.com

Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas.*

PT. Indeks, Jakarta.

Fandy Tjiptono, 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima.* CV Andi

Offset, Yogyakarta.

Wahyuni, Noor. 2014. *Uji Validitas dan Reliabilitas.* Binus University, Jakarta.

Widiyanto, Joko. 2012. *SPSS For Windows.* Badan Penerbit-FKIP Universitas

Muhammadiyah Surakarta.

Supranto, 2011. *Statistika Teori dan Aplikasi.* Erlangga, Jakarta.

Suharyadi dan Purwanto, S. K., 2004. *Statistika Dasar, Salemba Empat,* Jakarta.